

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS.

Para ayudar a la comprensión de esta investigación y dar a conocer de manera ordenada y clara los objetivos de este capítulo, se describen los resultados obtenidos de los prestadores de servicios turísticos de hospedaje y de turistas mochileros a continuación.

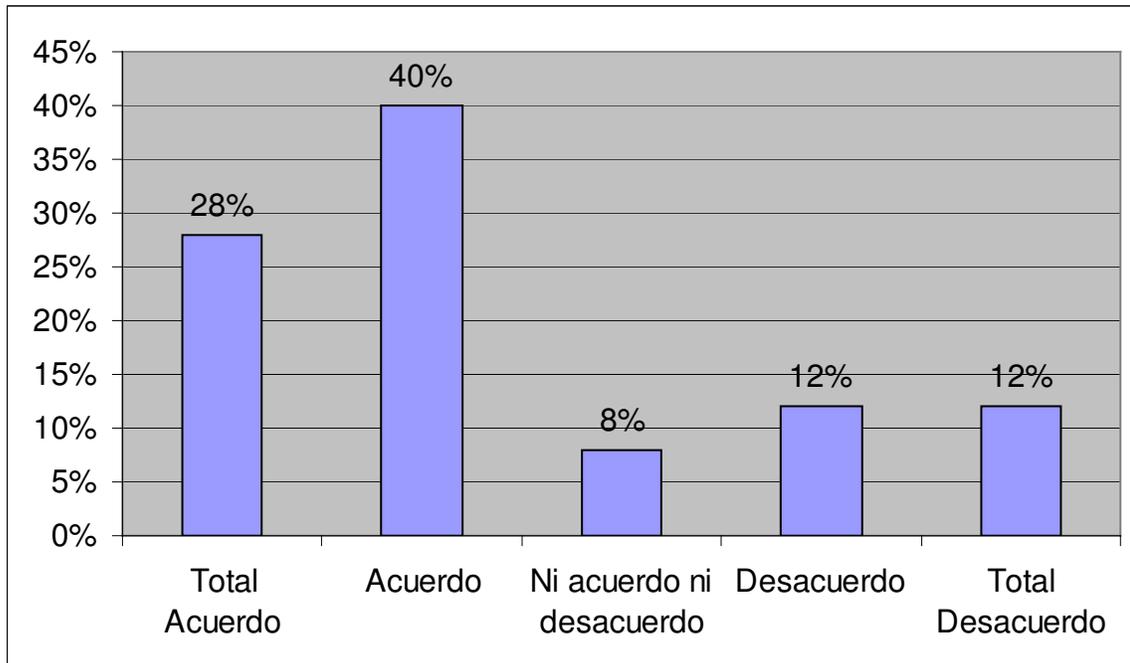
4.1 Análisis descriptivo de la percepción de los hoteleros.

Se realizó un estudio estadístico descriptivo, mostrando solo aquellas preguntas que sean representativas de cada grupo de preguntas descritas y establecidas con anterioridad en el capítulo tres.

Del primer bloque de preguntas, podemos tomar como representativas:

1. Mayor inversión en la Zona
2. Aumento en el nivel de vida

Pregunta 1. ¿El turista mochilero atrae más inversión a la zona?



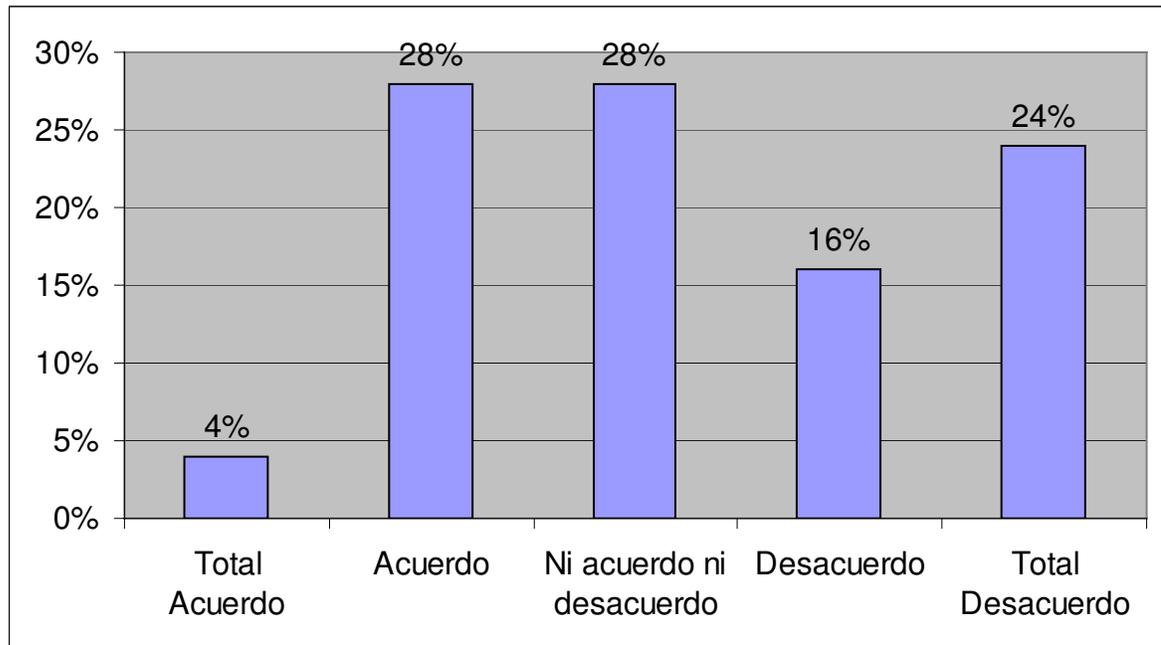
Elaboración propia.

Figura 1. Percepción de los hoteleros de la inversión atraída por el turismo mochilero.

La gráfica nos refleja que de la muestra total que se entrevistó el 68 % de los prestadores de servicio perciben que hay más atracción a la zona por parte de los mochileros, contra un 24 % que no está de acuerdo y un 8% que no emitió un juicio.

La siguiente gráfica hace referencia a la segunda pregunta representativa del primer bloque. Ésta representa como se percibe el aumento en el nivel de vida en Cuetzalan en general, ocasionado o provocado por el turista mochilero,

Pregunta 4. ¿Considera usted que ha habido un aumento en el nivel de vida debido al turista mochilero?



Elaboración propia.

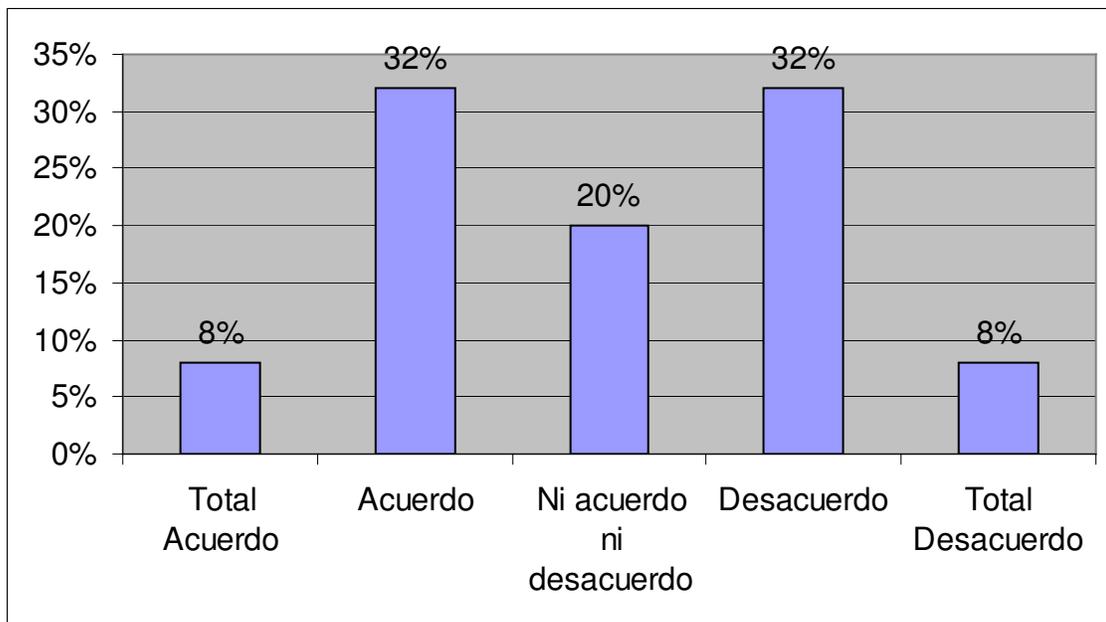
Figura 2. Percepción de los hoteleros con relación al aumento de vida ocasionado por los turistas mochileros.

Solo un 32% de las personas encuestadas considera que ha habido un incremento en el nivel de vida, de manera similar, el 28% no emitió ningún juicio, debido a que no lo percibe o no lo relaciona con el turismo mochilero, en contraste un 40% no esta de acuerdo en que exista un aumento en el nivel de vida.

Haciendo referencia al segundo bloque de preguntas (Económicos negativos), se tomo como representativas las siguientes:

1. Más carga de trabajo y obtiene menos ganancia.
2. Percibe una menor calidad de vida.

Pregunta. 7 ¿Tiene usted mas carga de trabajo y menos ganancia ocasionado por atender al turista mochilero?



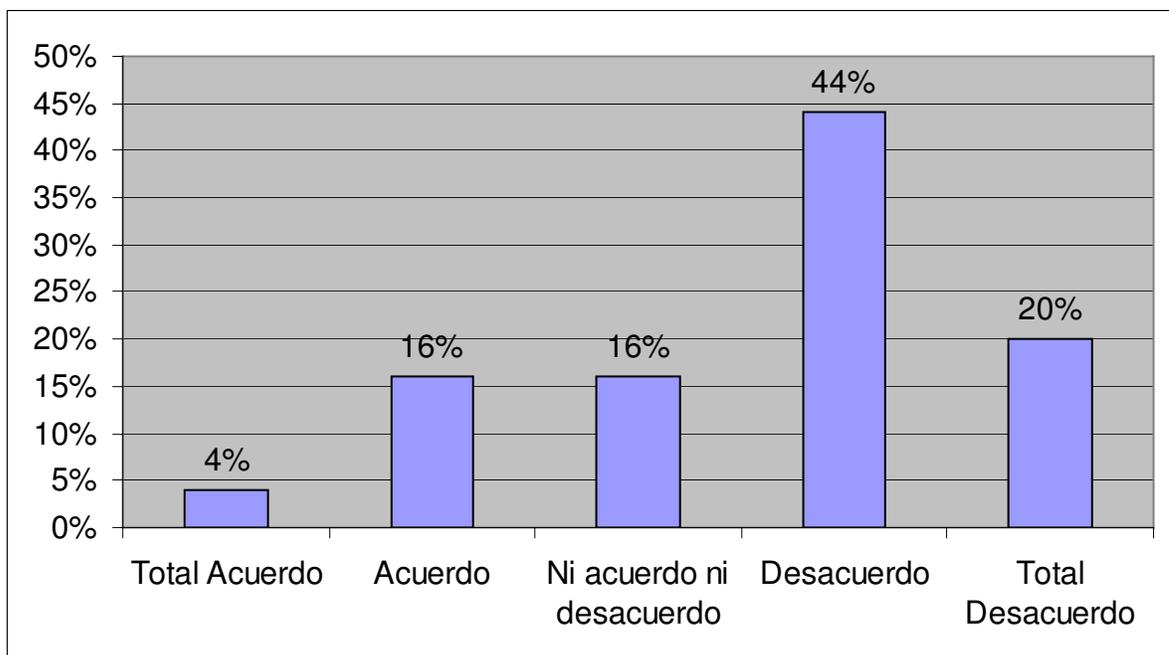
Elaboración propia.

Figura 3. Percepción de los hoteleros con relación con la carga de trabajo ocasionado por los turistas mochileros.

Esta gráfica nos muestra que, 40% esta de acuerdo en este segmento les provoca más carga de trabajo, que la ganancia percibida, un 20% no emitió juicio, para finalizar el 40% dijo estar en desacuerdo sobre la variable analizada.

Se muestra la figura de la segunda pregunta del segundo bloque:

Pregunta.8 ¿Percibe una menor calidad de vida al enfocar sus servicios o recibir al turista mochilero?



Elaboración propia.

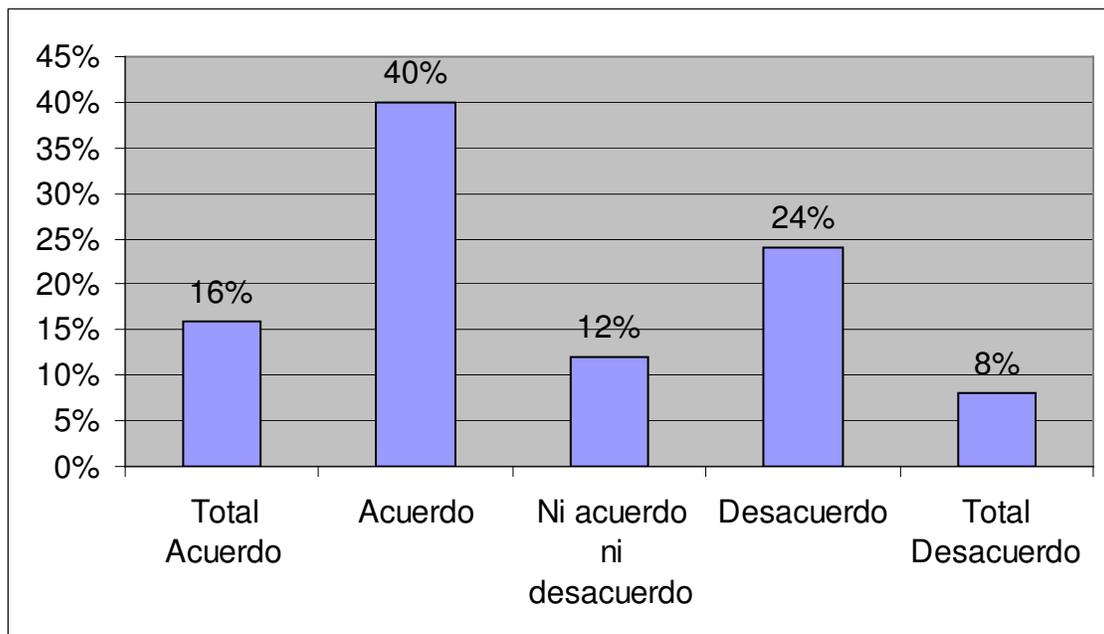
Figura 4. Percepción de los hoteleros con relación a menor calidad de vida ocasionado por los turistas mochileros.

De la gráfica anterior, se concluye que existe un 64 % que no esta de acuerdo, en que exista o relacionen una menor calidad de vida al enfocar sus servicios al turismo mochilero, contra un 20 % que si afirma y está de acuerdo con lo anterior y sólo un 16 % que es neutral.

De las variables socioculturales positivas (tercer bloque), sólo se tomaron en cuenta las siguientes:

1. Incremento en actividades culturales.
2. Incremento en la cultura del conservacionismo y promoción.

Pregunta 10. ¿Percibe un incremento en actividades culturales, diversión y esparcimiento provocado por el turista mochilero?



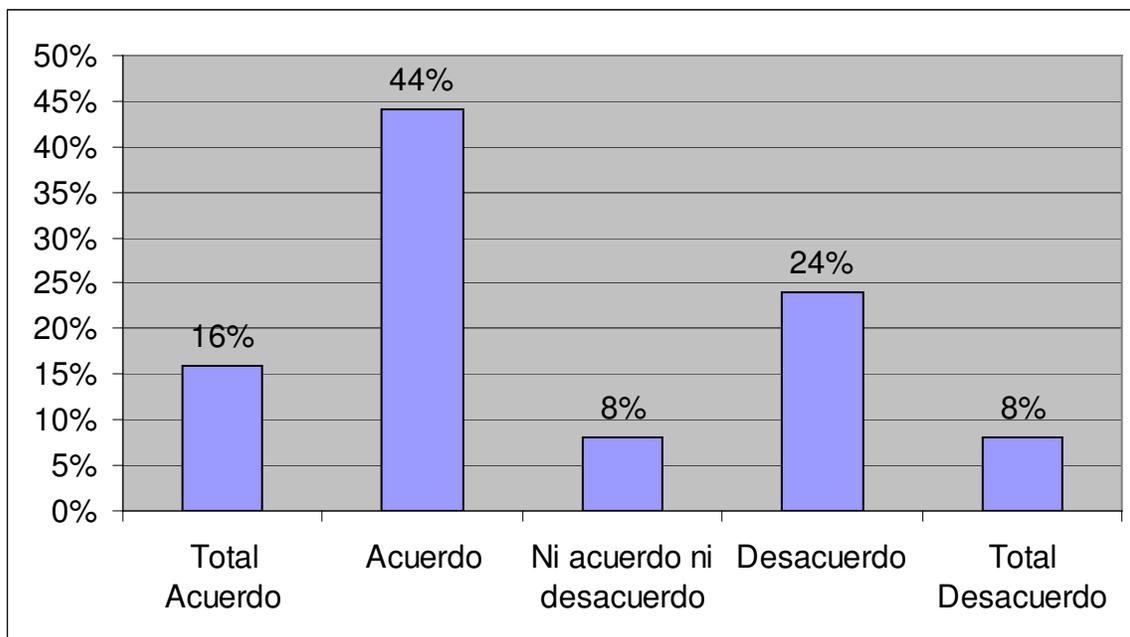
Elaboración propia.

Figura 5. Percepción de los hoteleros con relación al incremento de actividades culturales provocado los turistas mochilero.

Esto nos dice que un 60% está de acuerdo en que existe un incremento en actividades culturales, mientras un 32% está en desacuerdo y tan solo un 8% no emitió juicio.

Se abordará a continuación la variable que refleja, el incremento en la cultura del conservacionismo y promoción turística. Se muestra la segunda pregunta del tercer bloque.

Pregunta. 11 ¿Considera un aumento en la cultura del conservacionismo y promoción del área provocado directamente o indirectamente por el turismo mochilero?



Elaboración propia.

Figura 6. Percepción de los hoteleros con relación al aumento de la cultura de preservación de Cuetzalan provocado por los turistas mochileros.

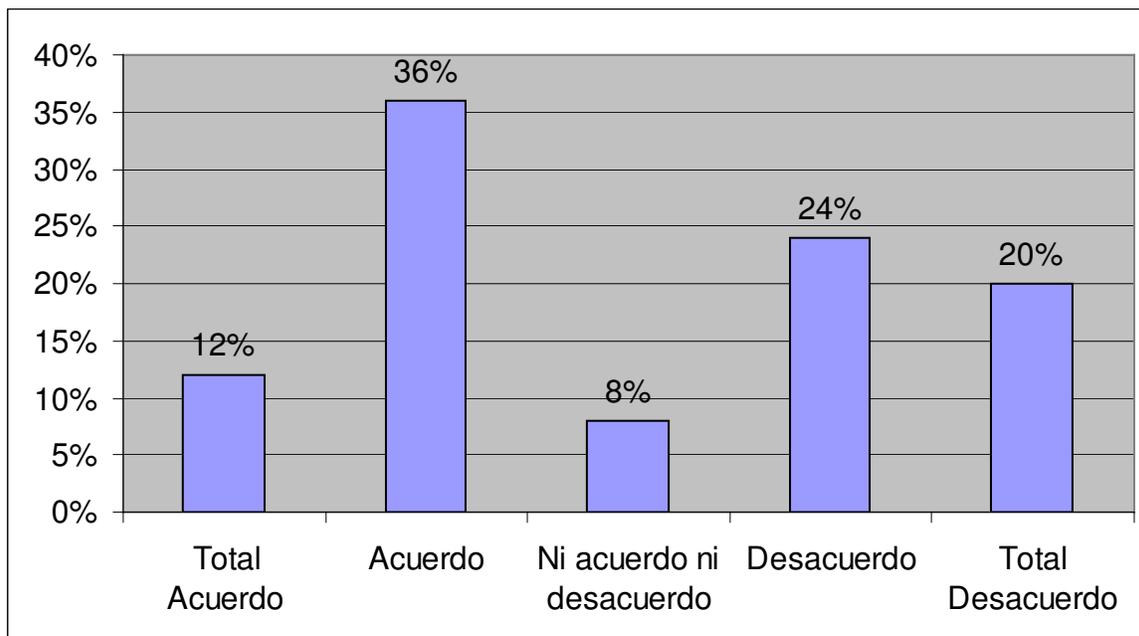
Existe un 56 % que está de acuerdo en que existe un aumento en la cultura de conservacionismo y promoción de Cuetzalan, en oposición, un 32 % que está en desacuerdo y solo un 12 % no emitió juicio a favor o en contra.

El penúltimo bloque que se denomina Sociocultural negativo, y en éste se incluyeron también las preguntas más representativas del grupo. Se muestran a continuación:

1. Descuido y deterioro de lugares culturales
2. Choques transculturales (adopción de malos hábitos).

Pregunta 14. ¿Percibe usted algún descuido y deterioro de monumentos y lugares culturales, provocado directa o indirectamente por el turista? (Ver figura 7)

Los datos reflejan que el 48% está de acuerdo en que existe descuido y deterioro en lugares culturales provocado por ellos, así como un 44% opina que no existe, por lo menos, no provocado por ellos, mientras un 8% no supo dar una respuesta ni a favor ni en contra.

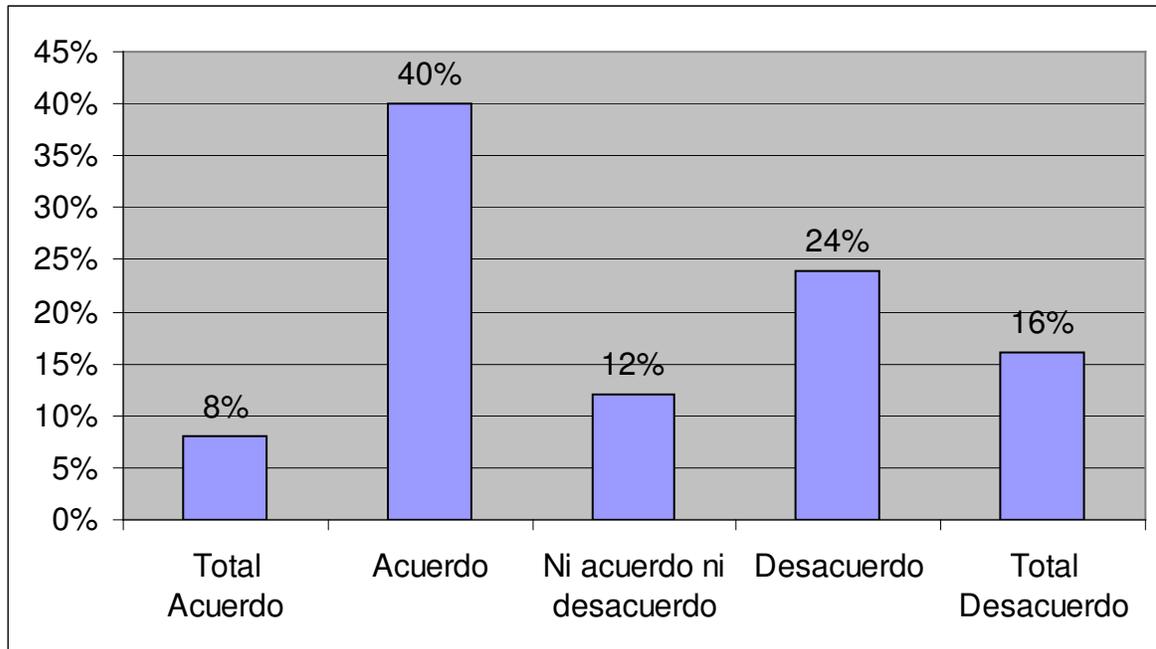


Elaboración propia.

Figura 7. Percepción de los hoteleros con relación deterioro de espacios culturales provocado por los turistas mochileros.

Pregunta 15. ¿Percibe algunos cambios en la cultura tradicional, algún choque transcultural (adopción de malos hábitos) provocado por el turismo mochilero? (Ver figura 8)

La figura nos revela que existe un 48% que está de acuerdo, en que existen cambios de culturales, además de choques transculturales por parte de la población, provocado por el turismo mochilero. Sin embargo también existe un 40% que no está de acuerdo con la afirmación, en menor proporción un 12% que no emitió ningún juicio.



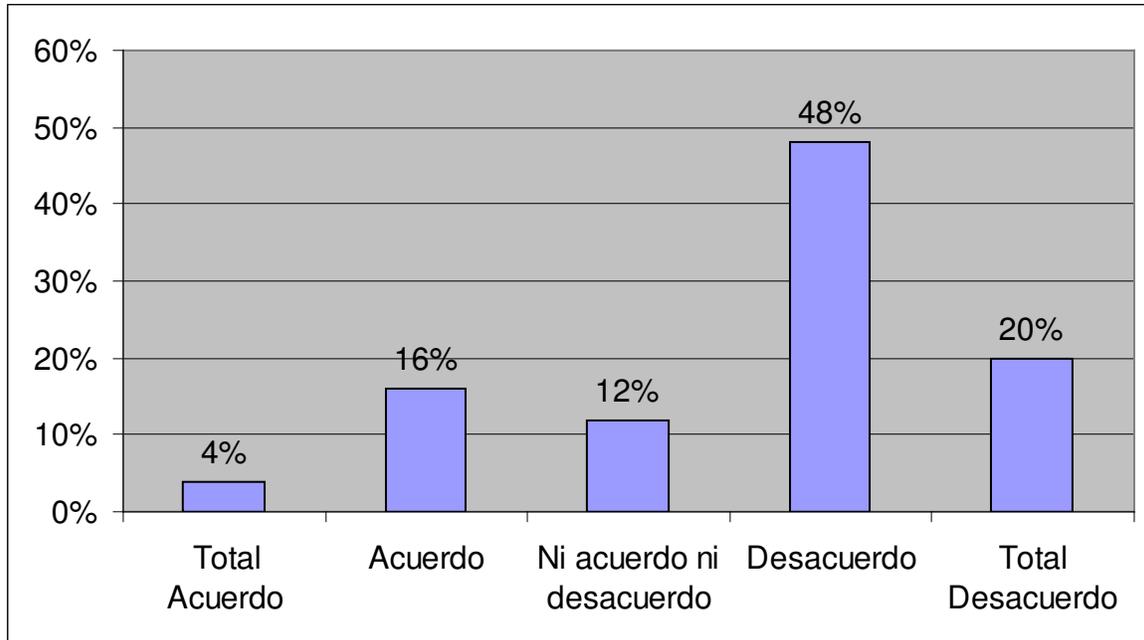
Elaboración propia.

Figura 8. Percepción de los hoteleros con relación a los cambios culturales provocados por los turistas mochileros

Para finalizar se mostrará los resultados del último bloque de preguntas, al cual se le nombro, debido a sus características, como impactos ecológicos, de las cuales se tomaron las más representativas que son:

1. Aumento en el tráfico o congestión de las calles
2. Destrucción y deterioro del medio ambiente.

Pregunta 17. ¿Percibe o considera un aumento en el tráfico o congestión de las calles provocado o infundado por el turismo mochilero?



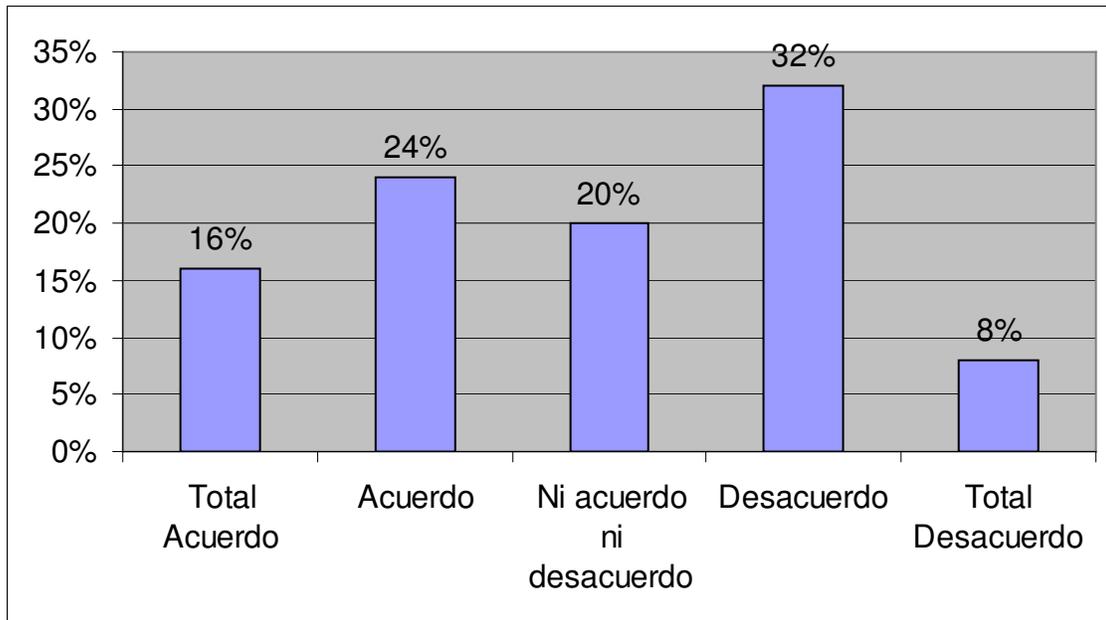
Elaboración propia.

Figura 9. Percepción de los hoteleros del aumento en el tráfico provocado por los turistas mochileros.

Se concluye que hay un 68% por cierto que está en desacuerdo con la relación que exista más tráfico y/o congestionamiento provocado por ellos, sin embargo hay una población del 20% que apoyan esta afirmación, además de un 12% que es neutral.

Antes de pasar al siguiente análisis estadístico se concluirá este estudio con la siguiente gráfica del último bloque, aunado, la conclusión del autor de esta investigación para facilitar la comprensión de la siguiente etapa de interpretación de resultados.

Pregunta 19. ¿Percibe alguna destrucción o deterioro del medio ambiente, parques, bosques, lomas, etc. Provocado directamente o indirectamente por el turista mochilero?



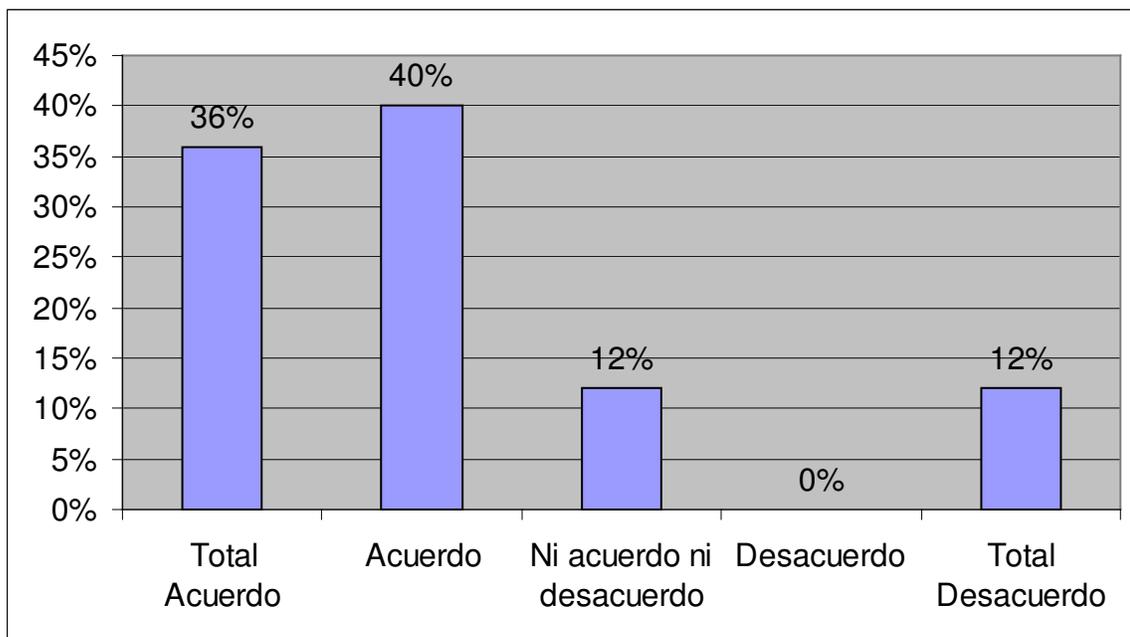
Elaboración propia.

Figura 10. Percepción de los hoteleros de la destrucción o deterioro de medio ambiente provocado por los turistas mochileros.

Esta gráfica demuestra que existe un 40% en desacuerdo y un 40% que está de acuerdo que sí ha habido destrucción y deterioro del medio ambiente, provocado directa o indirectamente por el turista mochilero, con relación al 20% que no emitió un juicio referente a esta variable.

Por último se presenta una gráfica, que ayudó a definir el rumbo del tipo de conclusiones y recomendaciones, localizadas en el siguiente capítulo, que de manera conjunta, servirá como marco introductorio para el análisis correlativo.

Pregunta 20. ¿Estaría usted dispuesto en fomentar y apoyar al turismo mochilero?



Elaboración propia.

Figura 11. Percepción de los hoteleros sobre el deseo de fomentar y apoyar al turismo mochilero.

Para los hoteleros de Cuetzalan es fundamental y básico fomentar este segmento de turistas, con el enfoque adecuado, con un 76% de la muestra entrevistada que está dispuesta a fomentar este tipo de turismo. En comparación con un notorio 12% que está en total desacuerdo, quizá por experiencias negativas pasadas, pero para esta investigación no se realizó un muestreo de incidentes críticos, por lo cual no existe evidencia suficiente para afirmar el argumento anterior. El 12% de las personas entrevistadas no emitió juicio alguno.

4.2 Análisis correlacional por variables

En orden de realizar una interpretación objetiva y enfocada a realizar una perspectiva global de los beneficios, además de los impactos que tiene este segmento de jóvenes turistas sobre la ciudad de Cuetzalan, visto desde la perspectiva de los prestadores de servicios turísticos de hospedaje, se realizó un análisis correlacional, para las variables que más afecten o beneficien la percepción de los prestadores.

Se analizó la correlación mediante el modelo de Spearman. Haciendo referencia a aquellas que tuvieran un porcentaje mayor al 50 %, esto debido a su confiabilidad y alta relación basándose en lo que se analizó e investigó. Se anexó la tabla directamente extraída del programa estadístico para avalar las siguientes interpretaciones. (Ver anexo 3)

La primera correlación analizada debido a los resultados arrojados fue la de la variable dos y tres, que abundan en la percepción de los prestadores de servicios de hospedaje hacia factores económicos benefactores para la localidad de Cuetzalan.

Pregunta dos: ¿Cuetzalan se ha visto beneficiado por el turista mochilero?

Pregunta tres: ¿Percibe usted una mejora en la infraestructura y servicios públicos debido al turista?

Interpretación: basándose en el modelo existe una correlación de 55.5%, esto significa que cada vez que los prestadores de servicios, en este caso hoteleros que perciban un beneficio directo en Cuetzalan, provocado por la derrama económica del turista mochilero, se percibe un incremento en la infraestructura y servicio públicos generales.

La segunda correlación encontrada es entre las variables dos y veinte, las cuales abordan tópicos de beneficios económicos, disponibilidad y aceptación de este sector para la promoción en Cuetzalan, las variables son las siguientes.

Pregunta dos: ¿Cuetzalan se ha visto beneficiado por el turista mochilero?

Pregunta veinte: ¿Estaría usted de acuerdo en fomentar y apoyar al turismo mochilero?

Interpretación: Para esta investigación cada vez que los prestadores de servicios de hospedaje perciben que Cuetzalan se ha visto beneficiado por el turista mochilero habrá un aumento del 75.9% en la aceptación y acuerdo por parte del prestador de fomentar y apoyar al turismo mochilero.

Casi de la misma manera, se encuentra una correlación entre las variables tres y veinte, que en este caso y de manera concreta arrojan una relación entre cada vez que haya un aumento en servicios públicos, los prestadores aumentan el grado de aceptación de fomentar este sector.

Las variables son:

Pregunta tres: ¿Percibe usted una mejora en la infraestructura y servicios públicos debido al turista mochilero?

Pregunta veinte: ¿Estaría usted de acuerdo en fomentar y apoyar al turismo mochilero?

Interpretación: De manera directa se percibe que, a la medida en que los prestadores de servicios de hospedaje, perciben una mejora o aumento en los servicios públicos habrá un aumento relacionado del 54.7% relacionado en fomentar y ayudar al sector en mención.

En contraste, las siguientes variables muestran una correlación entre aspectos que abordan temas de carácter negativo tanto económico y social. Donde se unen en un punto especulativo sobre cultura de servicio y actitud ante el prestador y la localidad. Las preguntas son.

Pregunta siete: ¿Tiene usted más carga de trabajo y menos ganancia ocasionado por atender al turista mochilero?

Pregunta diecinueve: ¿Percibe alguna destrucción o deterioro del medio ambiente, parques, bosques, lomas, etc. provocado directamente o indirectamente por el turista mochilero?

Interpretación: Quiere decir que a niveles de percepción el turista mochilero es visto como un ente viajero, poco consciente basándose en un código de ética, provocando mayor carga de trabajo y menores ganancias económicas principalmente, así como un aumento del 63.9% en la percepción de más destrucción o deterioro del medio ambiente, parques, bosques, provocado directamente o indirectamente por este tipo de turista, ocasionado por la misma falta de atención a los servicios y a la comunidad.

La siguiente correlación es totalmente social con un impacto o relación negativa ente dos variables que miden directamente la calidad de vida de los prestadores al enfocar sus servicios o bien a recibir turistas mochileros. Las variables son:

Pregunta ocho: ¿percibe usted una menor calidad de vida al enfocar sus servicios al turista mochilero?

Pregunta diecisiete: ¿percibe un aumento en el tráfico o congestionamiento de las calles provocado por el turista mochilero?

Interpretación: Al enfocar o recibir al turismo mochilero se percibe una variación en el nivel de vida, por consiguiente, cada ocasión que se perciba una menor calidad de vida se estará hablando de una percepción ante este segmento de jóvenes viajeros, que exhiben una preocupación real y continua sobre su presupuesto, de ser vistos como un sector que poco gasta y que poco consume, por lo tanto es percibido como un grupo social de bajo ingreso con poco poder adquisitivo en general, y que realmente disminuya la percepción del 51.5% en aumento al tráfico o congestionamiento de las calles, concluyendo que es poco la gente que

percibe que este tipo de viajeros cuenten con un vehículo motorizado y que por consiguiente afecte la vialidad de la zona.

La percepción de aspectos socioculturales también se vio afectada en esta investigación y arrojó una correlación entre las variables diez y once, las cuales son señaladas a continuación.

Pregunta diez: ¿Percibe usted un incremento en actividades culturales, diversión y esparcimiento provocado o enfocado hacia el turista mochilero?

Pregunta once: ¿Considera un incremento en la cultura del conservacionismo y promoción del área debido al turismo mochilero?

Interpretación: Los hoteleros al percibir un aumento en actividades culturales, diversión y esparcimiento provocado o enfocado hacia el segmento mochilero, se fomenta la interacción cultural, lo que conllevaría a la sensibilización y concientización de problemas culturales, ecológicos, sociales por parte de los viajeros, por ende, provocaría mayor difusión de una cultura ecológica entre los viajeros, por lo que existe un aumento en la cultura del conservacionismo y promoción del 57.5% según la percepción de los prestadores.

Los impactos sociales negativos también son detectados con facilidad por los prestadores de servicios de acomodación al prestar o recibir al turista mochilero. Las variables que se correlacionan son:

Pregunta trece: ¿Encuentra usted problemas y diferencias al tratar o prestar un servicio al turista mochilero?

Pregunta quince: ¿Percibe algunos cambios en la cultura tradicional, choque transcultural, provocado por el turismo mochilero?

Interpretación: si el impacto se ve reflejado en problemas y diferencias al tratar o prestar un servicio a este segmento, existirá un aumento del 53.3% en la percepción de cambios en la cultura tradicional ocasionado por el choque transcultural entre personas locales y foráneas, debido a ideologías y expectativas de las dos partes.

4.3 Análisis matricial de grupo de variables.

A continuación se hará un análisis estadístico siguiendo un modelo descriptivo matricial de componentes rotados, el cual agrupó variables dentro de una misma categoría basándose en sus correlaciones y funcionalidad con relación a lo preguntado en las encuestas basadas en escala Likert.

El software estadístico SPSS, dividió la matriz en componentes asociados a los cuales se les dieron diferentes nomenclaturas, relacionadas directamente con el factor o factores que más afecte, (colocada como la primera de grupo) existe una variable que posee mayor correlación con las demás, siendo esta en la que basaremos la interpretación. Creando 6 grupos importantes y representativos del estudio. A continuación la división de los grupos y las

variables que incluye. De igual manera se anexó la tabla extraída directamente del programa estadístico. (Ver anexo 4)

Grupo 1: Factores económicos positivos. Las variables que incluyen y se relacionan entre si son:

- 1 Fomento y apoyo al turismo mochilero.
- 2 Percepción del beneficio directamente relacionado con Cuetzalan.
- 3 Mejora en infraestructura y servicios públicos.
- 4 Aumento en el nivel de vida.

Interpretación: Los hoteleros incrementan su deseo o participación en fomentar y apoyar al turismo mochilero, cada vez que ellos perciben un beneficio relacionado con Cuetzalan provocado directa o indirectamente por el mochilero.

De manera similar, los beneficios que se perciben se refieren a un incremento en infraestructura y servicio públicos, aumentando el nivel de vida.

Grupo 2: Factores económicos negativos.

- 1 Destrucción y deterioro ecológico.
- 2 Inflación en precios.
- 3 Mayor carga de trabajo.
- 4 Delincuencia e inseguridad.
- 5 Problemas al prestar servicio.

Interpretación: Los datos muestran que los hoteleros al percibir una destrucción o deterioro ecológico, provocado directamente o indirectamente por los mochileros sobre Cuetzalan está estrechamente relacionado con la percepción individual de concebir a este segmento como poco conscientes y despreocupados del destino y la cultura que se visita.

Esto muestra, que la correlación de las demás variables que reflejan una mayor carga de trabajo y menor ingreso, tienden a presentar problemas al prestar el servicio de hospedaje a ellos (mochileros) infundados por su comportamiento, y que pueden afectar a escala económica la inflación de precios debido a leyes de demanda y oferta.

Determinado por la misma variable (segmento poco consciente), provoca que los prestadores consideren a estos turistas mochileros como detonantes de delincuencia e inseguridad.

Grupo 3: Factores económicos socioculturales.

- 1 Incremento en ruido, contaminación y mala imagen.
- 2 Beneficios en Cuetzalan.
- 3 Mejora en infraestructura.
- 4 Aumento en el nivel de vida.
- 5 Intercambio cultural.
- 6 Descuido y deterioro de lugares culturales.

Interpretación: Al ser un impacto negativo el más representativo de este grupo se relaciona de manera estrecha con otros factores negativos sin embargo no excluye a los impactos positivos, para ejemplificar:

Los hoteleros al percibir un incremento en ruido y contaminación, también perciben un beneficio económico y una mejora en la infraestructura, causada por el flujo de personas que visitan Cuetzalan, mismas que son las causantes del ruido y contaminación, como resultado, disminuye la relación existente, entre mayores beneficios e infraestructura así como aumento en la calidad de vida.

Con relación al texto anterior, a mayor flujo de personas en Cuetzalan se percibe también un aumento en el descuido y deterioro de lugares culturales, por lo que los hoteleros percibieron una disminución en el intercambio cultural.

Grupo 4: Factores sociales negativos.

- 1 Aumento en el tráfico o congestionamiento
- 2 Menor calidad de vida
- 3 Incremento en delincuencia o inseguridad
- 4 Descuido y deterioro de lugares culturales

Este grupo de variables mide niveles sociales, el cual puede presentar una carga o un impacto negativo para los hoteleros, que muchas veces se ligan con el aumento en la delincuencia. Esto normalmente se percibe en Semana Santa, temporada en la cual la capacidad de carga es superada, lo que genera diferencias entre la comunidad y la manera de percibir al turista. No hay evidencia suficiente para corroborar que esta percepción sea sólo causada por el turista mochilero, razón por la cual no se percibe una disminución en la calidad de vida provocada directamente por ellos.

A pesar de esto, la percepción que se tiene sobre el deterioro relacionado a monumentos y lugares culturales se vio afectada de manera negativa según el modelo estadístico, el cual refleja al turista mochilero como joven y estudiante, además de ser conceptualizado como el que menor preocupación tiene sobre aspectos culturales.

Grupo 5: Factores culturales negativos.

- 1 Descuido o falta de atención
- 2 Problemas al tratar un servicio
- 3 Choques transculturales

Interpretación: este grupo se relaciona principalmente con problemas culturales a la hora de interactuar cada vez que exista un momento de verdad y este se relacione directamente con atender a un mochilero se presentan problemas de actitud, ya sea por experiencias pasadas o por actitud ante este segmento, provocado o infundado con choques transculturales, el cual se refleja en la actitud para con este grupo, hay un grupo de hoteleros que perciben a estos jóvenes turistas en ocasiones como seres ruidosos, descuidados con las instalaciones y con los prestadores de servicios de hospedaje, situación que en la mayoría de los casos es fuertemente relacionado con el turista nacional.

Grupo 6: Factores económicos culturales.

- 1 Inversión a la zona
- 2 Menor calidad de vida
- 3 Incremento en el intercambio cultural
- 4 Incremento actividades culturales

Interpretación: Por cada variación en la inversión atraída a la zona, provocada por el turista mochilero, existe una variación en la percepción de los prestadores en su nivel de vida, por recibir o atraer este segmento, sin embargo también hay variación considerable en intercambio cultural este no se percibe como negativo o positivo, sólo existe la correlación lo que está fuertemente ligado con la variable que mide el incremento en actividades culturales. Sin embargo, éste también es percibido en temporada alta, como en Semana Santa.

4.4 Análisis descriptivo de la percepción de los turistas mochileros.

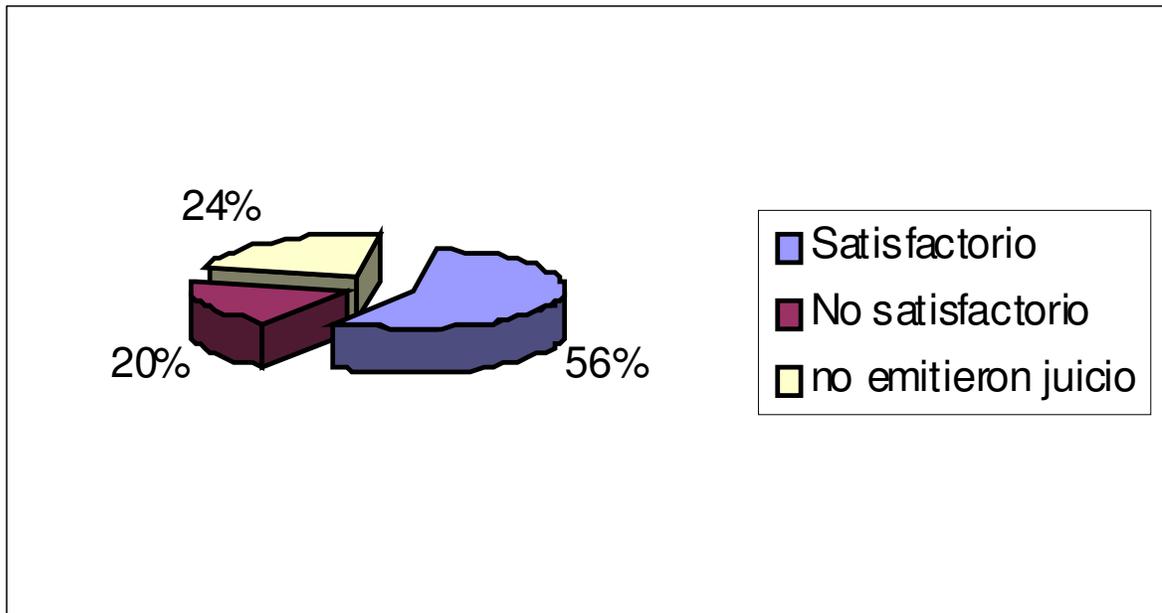
La siguiente parte de esta investigación consiste en mostrar los resultados obtenidos de una encuesta realizada a turistas mochileros, las cuales se dividieron en veinticinco extranjeros y

veinticinco nacionales, con la finalidad de medir su percepción generalizada del servicio de hospedaje recibido durante su estancia en Cuetzalan, de manera relacionada también se

pregunto sobre el gasto promedio que realizan al utilizar un servicio de hospedaje entre otras variables.

Los resultados se mostrarán de la siguiente manera, se agruparon los dos segmentos [el nacional y extranjero] en una misma gráfica para ver la percepción por grupo y a su vez una comparación entre las dos series de datos representativos.

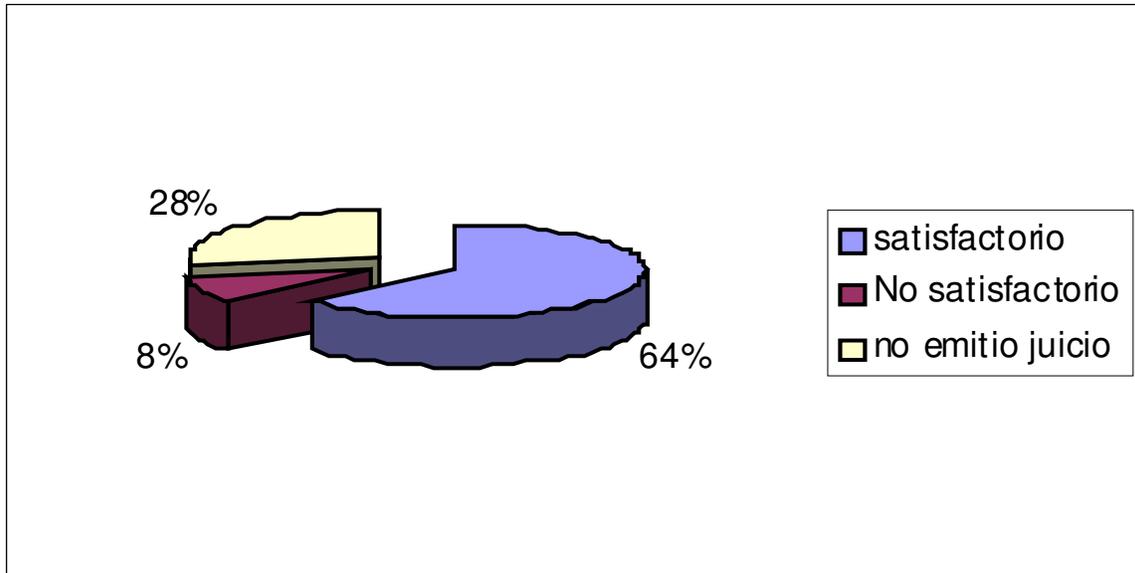
Resultados. La primera serie de datos, relacionados con la variable, que mide el nivel de satisfacción generalizada de los turistas extranjeros al recibir un servicio de hospedaje en la Ciudad de Cuetzalan.



Elaboración propia.

Figura 12. Porcentaje de cómo los mochileros extranjeros perciben el servicio de hospedaje recibido generalizado.

La siguiente serie de datos muestra la misma variable, pero en esta ocasión del turista mochilero nacional. Con un incremento del 8% el viajero nacional percibió de manera satisfactoria el servicio recibido, existe una variación favorable para la percepción no satisfactoria en la entrega del servicio, casi no existe conmutación en el porcentaje de mochileros que no emitieron un juicio a favor ni en contra.

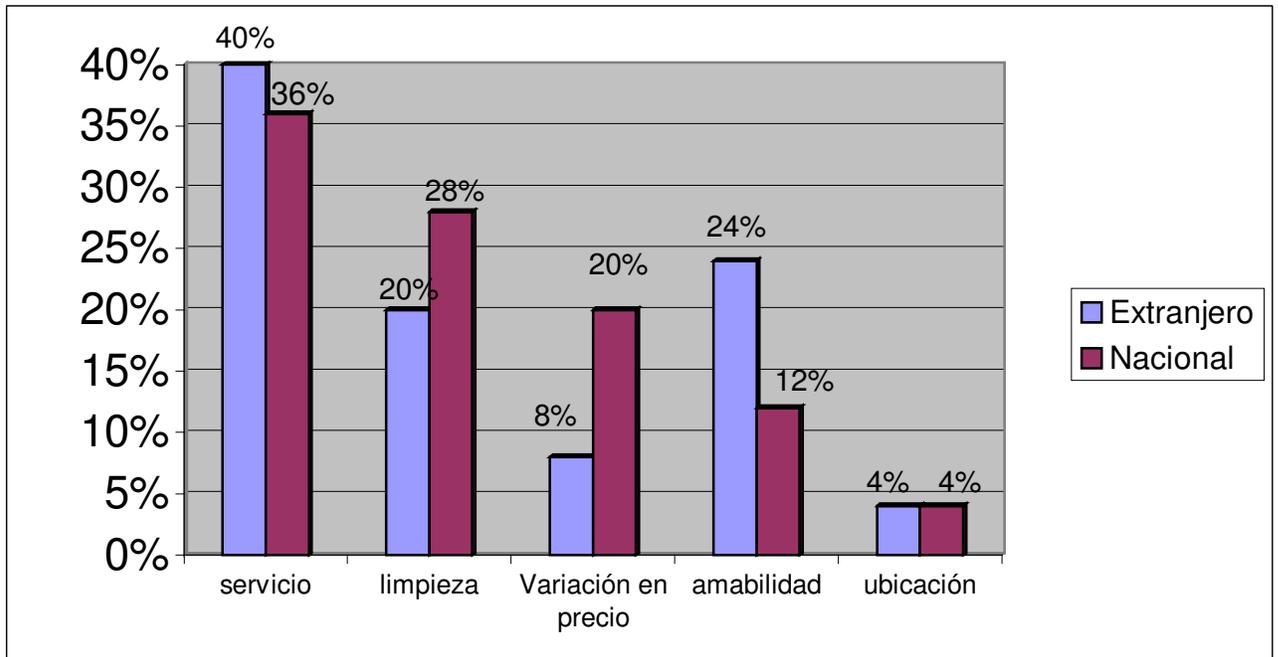


Elaboración propia.

Figura 13. Porcentaje de cómo los mochileros nacionales perciben el servicio de hospedaje recibido en general.

Comparación de los dos segmentos, señalando diferencias y similitudes en la variable de “que es lo más importante que esperaba del servicio de hospedaje”. A continuación la grafica. (Ver Figura. 14)

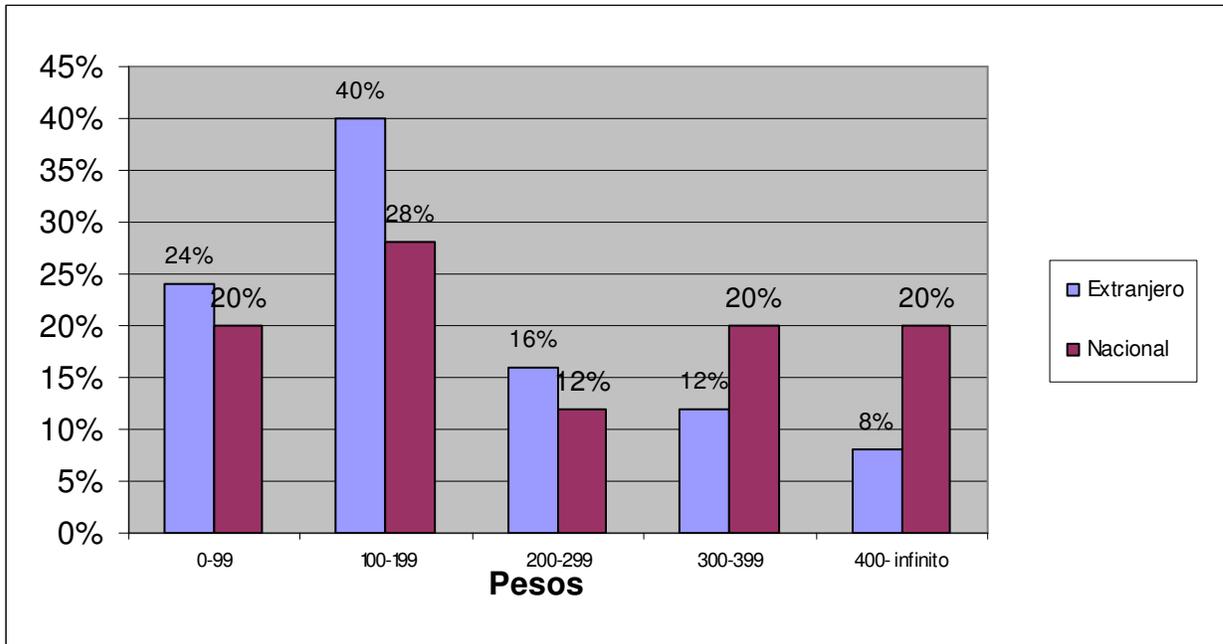
Siguiendo un orden por pregunta se muestra lo que en esta ocasión señala el gasto promedio más alto que hayan realizado durante su estancia en México por el servicio de hospedaje. (Ver Figura. 15)



Elaboración propia.

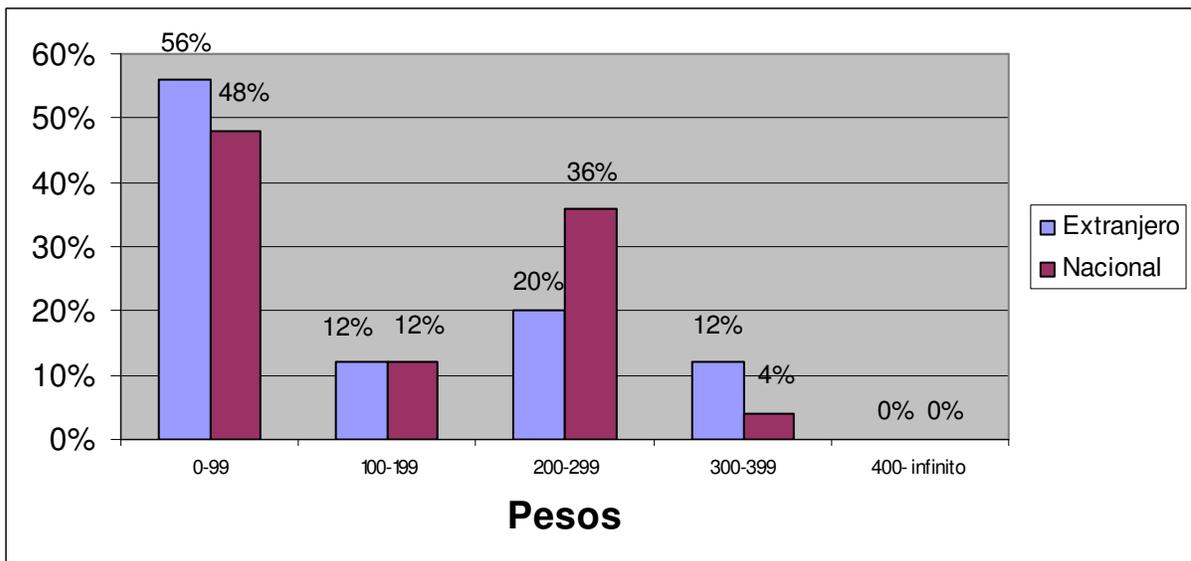
Figura 14. Percepción de los turistas mochileros sobre que es lo más importante al recibir servicio de hospedaje.

La gráfica nos muestra una variable que nos ayudará a determinar un área de oportunidad basándose en la relación costo-beneficio por cada servicio otorgado, debido a su contenido relacionado con el gasto que los mochileros están dispuestos a realizar sin que este servicio sea concebido como caro, además existe una relación directa entre la cantidad pagada con el nivel de exigencia que el turista puede exigir o percibir, a menor cantidad de dinero pagada, menor exigencias por parte del mochilero y como se señalara en otra tabla posterior. (Ver gráfica 16)



Elaboración propia.

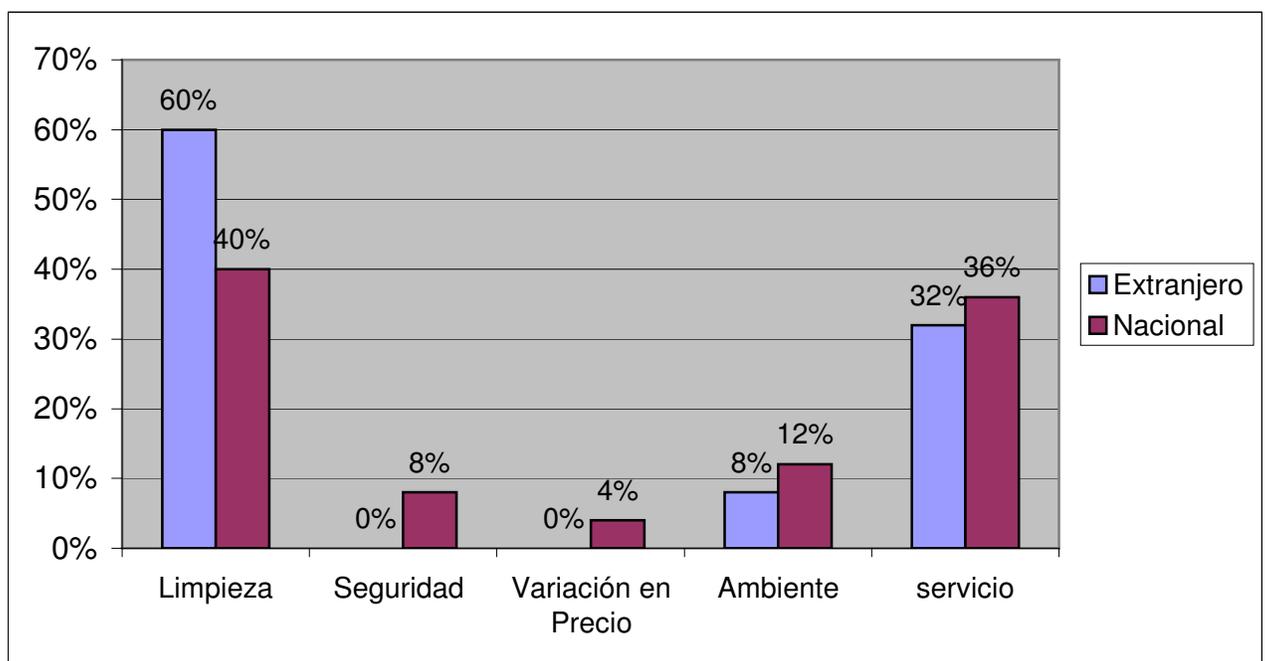
Figura 15. Gasto promedio más alto que los turistas mochileros hayan realizado en su estancia



Elaboración propia.

Figura 16. Gasto promedio que los turistas mochileros están dispuestos a pagar por el servicio de hospedaje.

Por ultimo se reflejaran los resultados sobre lo mínimo esperado en relación con el gasto promedio por el servicio de hospedaje, donde también se muestran los resultados de los dos grupos entrevistados. El primero el extranjero por ultimo el nacional



Elaboración propia.

Figura 17. Gráfica comparativa del mínimo esperado del servicio de hospedaje con relación al gasto promedio para hospedaje.